

WARTUNGSVERTRAG („Servicevertrag“)

geschlossen zwischen
Obsidian Media – Digitalagentur
Zeil 44, 60313 Frankfurt am Main
E-Mail: info@obsidianmedia.de
(im Folgenden „Agentur“ genannt)

und
Firmenname des Kunden:
Adresse des Kunden:
Vertreten durch:
E-Mail:
(im Folgenden „Kunde“ genannt)

Präambel

Die Agentur bietet technische Wartungs- und Supportdienstleistungen für digitale Systeme, Webseiten, Netzwerke, IT-Infrastrukturen und Softwarelösungen an. Ziel dieses Vertrages ist die regelmäßige, vorbeugende und reaktive Instandhaltung der beim Kunden eingesetzten Systeme durch die Agentur.

§ 1 Vertragsgegenstand

(1) Die Agentur verpflichtet sich zur regelmäßigen Wartung, Aktualisierung und Überwachung folgender Systeme/Dienste des Kunden:

- Webseiten & Webshops
- Server- und Hosting-Umgebungen
- Netzwerkkomponenten und Firewalls
- Softwarelösungen, Webapplikationen, CMS, CRM
- Sicherheitssysteme (inkl. Patches, Backups, Monitoring)
- Cloud- und On-Premise-Infrastrukturen
- Datenintegrität, Datensicherung und Wiederherstellungsmaßnahmen

(2) Der genaue Umfang der zu wartenden Systeme ergibt sich aus dem Anhang „Systemübersicht“, welcher Bestandteil dieses Vertrages ist.

§ 2 Leistungen der Agentur

Die Agentur erbringt u. a. folgende Leistungen:

- Regelmäßige Systemupdates (Betriebssystem, CMS, Plugins, Frameworks)
- Monitoring und Protokollierung (Verfügbarkeit, Auslastung, Sicherheitsvorfälle)
- Durchführung sicherheitsrelevanter Maßnahmen (Patches, Firewalls, DNS/SSL)
- Wiederherstellung im Fehlerfall (Backup/Restore)
- Technischer Support (per E-Mail oder Ticketsystem, auf Wunsch telefonisch)
- Beratung zu sicherheits- und leistungstechnischer Optimierung
- Turnusmäßige Berichte bei Bedarf (z.B. Monats- oder Quartalsreporting)

§ 3 Reaktionszeiten & Verfügbarkeit

(1) Die Agentur reagiert auf gemeldete Störungen innerhalb der folgenden Fristen:

- Schwerwiegender Ausfall (System nicht erreichbar): Reaktionszeit max. 4 Stunden
- Mittlere Störung (Teilfunktionen betroffen): Reaktionszeit max. 1 Werktag
- Kleinere Probleme oder Anfragen: Bearbeitung innerhalb von 2–3 Werktagen

(2) Wartungsarbeiten finden grundsätzlich werktags zwischen 09:00 und 18:00 Uhr statt, sofern keine ausdrückliche Vereinbarung zu anderen Zeiten getroffen wurde.

(3) Außerhalb dieser Zeiten wird ein optionaler 24/7-Notfallsupport gegen gesonderte Vergütung angeboten.

§ 4 Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Der Kunde stellt der Agentur alle notwendigen Informationen, Zugänge und technischen Voraussetzungen zur Verfügung, die für die Durchführung der Wartung erforderlich sind.
- (2) Änderungen an der Systemumgebung durch den Kunden oder Dritte sind der Agentur unverzüglich mitzuteilen. Erfolgt dies nicht, haftet die Agentur nicht für daraus resultierende Funktionsstörungen.

§ 5 Vergütung

- (1) Die Wartungsvergütung richtet sich nach dem gewählten Leistungspaket bzw. Angebot. Abgerechnet wird monatlich pauschal oder auf Stundenbasis nach tatsächlichem Aufwand (nach Vereinbarung).
- (2) Zusätzlich angeforderte Leistungen, die nicht im Wartungspaket enthalten sind (z. B. Sonderprojekte, Migrationen, Redesigns), werden gesondert vergütet.
- (3) Die Abrechnung erfolgt monatlich. Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung fällig.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

- (1) Der Vertrag wird auf unbestimmte Zeit geschlossen, mit einer Mindestlaufzeit von 12 Monaten ab Vertragsschluss.
- (2) Nach Ablauf der Mindestlaufzeit kann der Vertrag von beiden Parteien mit einer Frist von 4 Wochen zum Monatsende schriftlich gekündigt werden.
- (3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt, insbesondere bei schwerwiegender Vertragsverletzung.

§ 7 Haftung

- (1) Die Agentur haftet bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit uneingeschränkt.
- (2) Für leichte Fahrlässigkeit haftet die Agentur nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten), beschränkt auf den typischerweise vorhersehbaren Schaden.
- (3) Die Agentur haftet nicht für Schäden, die auf mangelnde Mitwirkung des Kunden, Eingriffe Dritter oder höhere Gewalt zurückzuführen sind (z. B. Stromausfall, Angriff durch Dritte, Hosting-Ausfälle).

§ 8 Vertraulichkeit und Datenschutz

- (1) Beide Parteien verpflichten sich, alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag erlangten vertraulichen Informationen streng vertraulich zu behandeln.
- (2) Sofern im Rahmen der Wartung personenbezogene Daten verarbeitet werden, ist eine gesonderte Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV) gem. Art. 28 DSGVO abzuschließen.

§ 9 Schlussbestimmungen

- (1) Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Schriftformerfordernis.
- (2) Sollte eine Bestimmung dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. An ihre Stelle tritt eine wirksame Regelung, die dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.
- (3) Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gerichtsstand ist Frankfurt am Main, sofern gesetzlich zulässig.

Frankfurt am Main, den

Für die Agentur:

Für den Kunden: